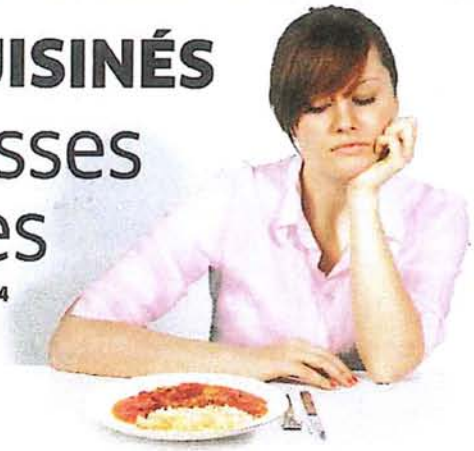
QUE CHOISIR

WWW.QUECHOISIR.ORG EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

N°511 • FÉVRIER 2013

PLATS CUISINÉS
Trop de fausses promesses
p.24



Où acheter moins cher
p.32

1 670 grandes surfaces visitées

TESTS LABO

TÉLÉVISEURS GRAND ÉCRAN
(117 à 152 cm) p.42

ASPIRATEURS
> 26 traîneaux
> 8 robots p.39

FOURS ENCASTRABLES
p.36

LIQUIDES VAISSELLE
p.44

TÉLÉPHONES MOBILES POUR SENIORS
p.46

FREE MOBILE
Une 3G au rabais: nos preuves!
p.5

MÉDICAMENTS GÉNÉRIQUES
Faut-il s'en méfier?
p.21

IMPÔTS 2013
Ce qui vous attend cette année p.56

DOM avion 5,80€ • TOM: 680 XPF

L 12260 - 511 - F: 4,60 €

Pour les personnes âgées ou handicapées qui souhaitent rester à domicile, la téléassistance est utile et rassure. Plus de 500 000 personnes y ont recours. Un terrain propice aux abus de professionnels incompétents ou peu scrupuleux.

TÉLÉASSISTANCE

Jamais sans mon alarme!

MICAËLLA **MORAN**

La téléassistance, on vote pour! La personne âgée ou handicapée sait qu'elle peut compter sur elle. À tout moment. Pour un petit souci ou un gros pépin. Il suffit d'appuyer sur un bouton, et hop!, la voici reliée à quelqu'un qui lui viendra en aide (voir ci-contre). Bien que ce système, qui existe depuis une trentaine d'années, ait fait ses preuves, certains éprouvent toujours une réticence à son égard. Ils ont tort, car l'essayer c'est l'adopter. «*Au départ, je n'en voyais pas l'intérêt,* raconte Raymonde K., *mais j'ai fait une violente chute en pleine rue et pris conscience de la gravité que cela pouvait avoir. Je ne quitte plus mon bracelet. Avec cette aide, je n'hésite plus à me déplacer, même la nuit.*» Cela a sauvé la vie d'Octavie G. et de Denise P., secourues rapidement après être tombées à domicile. «*Chez ma mère, cela nous a permis d'intervenir très vite et d'éviter un incendie*», témoigne Jean-Pierre L.

Depuis notre enquête de janvier 2001, bien des choses ont changé. Davantage de personnes sont équipées (on est passé de 100 000 à 500 000 abonnés) et le matériel a évolué. Il est enfin possible d'être équipé d'une box grâce à laquelle on reçoit la télévision numérique et Internet tout en disposant

Comment ça marche?

1. LE MATÉRIEL Installé au domicile, il comprend un déclencheur (médaillon ou montre avec un bouton) actionné en cas de besoin et un transmetteur, qui relaie le signal et permet d'entrer en communication avec la centrale d'écoute.

2. LA CENTRALE D'ÉCOUTE Ouverte 24 h/24, 7 jours/7. Des opérateurs sont présents pour répondre aux appels, prévenir le réseau de solidarité et, en cas de besoin, déclencher les secours (médecin traitant, Samu, pompiers...). Des tests automatiques sont effectués toutes les semaines pour vérifier le bon fonctionnement du transmetteur; le coût apparaît sur la facture téléphonique (environ 0,50 €/mois).

3. LE RÉSEAU DE SOLIDARITÉ C'est un point clé. Il est le plus souvent constitué de bénévoles (famille, voisins, amis, commerçants...). Le réseau intervient pour les petits pépins quotidiens, possède un double des clés ou le code d'accès permettant aux secours d'entrer plus facilement au domicile de la personne.

VIVADESIGN

BURGER/PHANIE

Bien choisir son téléopérateur

Que vous vous informiez auprès de la mairie, sur Internet ou que vous soyez démarchés à domicile, quelques précautions s'imposent avant de signer.

▸ **7 jours de réflexion**
En cas de démarchage à domicile, vous avez un délai de rétractation de 7 jours. Un bordereau spécifique figure sur le contrat. Pendant ce laps de temps, aucune somme d'argent, aucun chèque, aucun Rib ne peuvent vous être demandés. Si le commercial insiste, c'est mauvais signe.

▸ **Le contrat**
Deux points à vérifier: le coût total (frais d'installation + frais d'abonnement mensuel) et la durée du contrat, ou plutôt les conditions de résiliation. Vous devez pouvoir y mettre un terme à tout moment, moyennant l'envoi d'un courrier (en recommandé, avec ou sans accusé de réception selon les cas). Tout contrat imposant des pénalités pour résiliation anticipée est à fuir.

▸ **L'installation**
Vérifiez si un technicien vient faire l'installation à domicile. Vous pourrez l'interroger sur le fonctionnement du matériel, choisir l'endroit le plus approprié (émetteur/récepteur posé sur un meuble ou accroché au mur) et procéder à des tests pour voir si tout fonctionne bien. Évitez les sociétés qui vous envoient le matériel par la poste et vous laissent vous débrouiller seul, avec ou sans notice!

▸ **Le service après-vente**
Faites-vous préciser si la maintenance est incluse ou non dans le contrat (remplacement de la pile, du cordon, du bracelet; réparation et remplacement du matériel défectueux...).

▸ **En cas de problème**
N'hésitez pas à saisir une de nos associations locales et à informer la Direction départementale de la protection des populations (ex-DDCCRF).

d'une ligne téléphonique pour la téléassistance. Et le transmetteur s'est fait nomade: on peut faire ses courses, du jardinage, du sport en toute tranquillité. On reste relié à la centrale et cela permet parfois la géolocalisation. Une formule qui s'adresse aux seniors actifs mais demeure peu répandue. Elle peut en effet faire doublon avec le téléphone portable (voir notre test p. 46). Et ne semble pas encore au point. Roger A. a souscrit un contrat de 24 mois avec SFR (17 €/mois + 6 € pour la téléassistance) et s'est vu offrir un portable Doro Phoneeasy 410 GSM pour 1 €: «*Le bouton de l'alarme, situé au dos, est très sensible; l'ayant déclenchée involontairement plusieurs fois, j'ai fini par la neutraliser et obtenu l'arrêt du versement de 6 € par mois. Je me retrouve donc avec un simple portable, sans Internet ni mémoire, mais suffisant pour pouvoir appeler les secours ou parler brièvement avec des parents ou des amis.*»

PROFESSIONNELS PEU SCRUPULEUX

En rejoignant, en 2007, la liste des services à la personne donnant droit à des avantages fiscaux (voir encadré p. 30), la téléassistance a bénéficié d'un sérieux coup de pouce. Il n'en fallait pas plus pour que des professionnels peu scrupuleux se lancent dans l'aventure. Et patatras! Un service, qui jusque-là apportait la sérénité aux personnes âgées comme à leur entourage, s'est converti en source de stress et de tracas. Exactement l'effet inverse de celui escompté...

«*Un commercial de la société Aléosis a démarché mon voisin de 89 ans, lui a sur-le-champ demandé un chèque de 70 € et fait signer une autorisation de prélèvement,* nous écrit Élisabeth P. *Il a installé un appareil sans lui en expliquer le fonctionnement, ni lui laisser de mode d'emploi. Aucun dossier n'a été constitué pour spécifier ses antécédents médicaux, les coordonnées du médecin et les personnes à contacter. Et impossible de joindre le numéro indiqué! Compte tenu de ces irrégularités, j'ai demandé l'annulation du contrat. Ils nous en ont renvoyé une copie et, là, stupeur: j'ai constaté qu'il fallait payer 1 728 € de pénalité pour résiliation anticipée.*» Cette entreprise, à l'origine de nombreux litiges avec plusieurs associations locales de l'UFC-Que Choisir, se trouve en liquidation judiciaire depuis le 26 novembre 2012. Si vous en étiez client, pensez à vérifier auprès de votre banque l'arrêt des prélèvements automatiques.

Il n'y a pas que des commerciaux malhonnêtes, il y a également des techniciens incompétents. «*La société Senior Assistance est venue installer le système chez ma mère; le lendemain, celle-ci s'est aperçue qu'Internet ne fonctionnait plus,* témoigne Patricia H. *Entre la venue du technicien, les appels auprès de* >>>

L'UFC-QUE CHOISIR SE MOBILISE

Au vu de la situation, l'UFC-Que Choisir a envoyé plusieurs courriers:
- à la ministre déléguée chargée des Personnes âgées, Michèle Delaunay, et à la ministre déléguée chargée des Personnes handicapées, Marie-Arlette Carlotti, afin qu'elles agissent pour des critères de qualité mieux définis, un contrat type unique et demandent aux administrations concernées d'intensifier les contrôles;
- à la Commission des clauses abusives pour qu'elle fasse des recommandations sur ces contrats;
- à l'Association des départements de France et à l'Association des maires de France pour qu'ils relayent les mises en garde et soient vigilants lors de la remise de liste de prestataires;
- aux caisses de retraite et aux mutuelles pour qu'elles informent leurs assurés sociaux des précautions à prendre avant de s'engager.

Tarifs et soutien financier

Combien ça coûte ?

Les montants facturés varient de 0 à 90 €, pour l'installation, et de 6 à 59 €, pour l'abonnement mensuel. Ils varient d'un professionnel à l'autre et sont fonction de la concurrence locale. Dans un rapport publié en 2010 par la Caisse nationale de solidarité à l'autonomie (CNSA) et l'École des mines de Nantes, on citait l'exemple d'un professionnel facturant l'abonnement mensuel de 20 à 38,11 € selon le lieu [1]. Ce marché est très concurrentiel mais, attention, il n'y a pas que le prix ! Il faut aussi savoir ce que comprend la prestation : du matériel neuf ? aux normes ? installé et testé par un professionnel ? avec un service après-vente ?

Quelles aides obtenir ?

• Avant toute chose, vérifiez auprès de votre municipalité, de votre caisse de retraite ou de votre mutuelle si elles interviennent pour une partie des frais d'installation et/ou de l'abonnement mensuel.
• La téléassistance est désormais incluse dans la liste des services à la personne et donne droit à des réductions d'impôt (50 % des dépenses dans la limite d'un plafond de 10 000 €/an). En revanche, les retraités non imposables ne peuvent pas bénéficier d'un crédit d'impôt, à la différence des autres citoyens. Une injustice dénoncée à maintes reprises.
• Si vous bénéficiez de l'APA (allocation personnalisée d'autonomie), la téléassistance peut parfois être comprise dans votre plan d'aide.

(1) « La téléassistance pour le maintien à domicile : comment dépasser une logique d'offre technologique et construire des usages pertinents ? » p. 37.

BURGER/PHANIE

Il suffit d'appuyer sur le médaillon pour donner l'alerte.

Free, qui s'est défaussé sur France Télécom, et cette dernière qui a envoyé un premier technicien, qui a coupé le fil téléphonique, puis un second, qui a trouvé le défaut et réglé le problème, ma mère est restée plus de deux mois sans Internet et presque autant sans téléphone, alors qu'elle pensait améliorer sa sécurité ! » La maman de Nina C., âgée de 93 ans et non imposable, refusait la téléassistance, car trop chère, jusqu'au jour où sa conseillère à La Banque postale lui fit une proposition : elle pouvait bénéficier d'un crédit d'impôt. « *L'argument était de poids, il fut décisif, sauf qu'il n'y a pas de crédit d'impôt pour les retraités non imposables !* », raconte-t-elle. Quant à Madeleine B., âgée de 103 ans, elle ne pouvait plus rester seule et est partie vivre chez sa fille. Quand celle-ci a voulu résilier la téléassistance auprès d'Astélia, elle a été très surprise : « *En réponse, j'ai reçu une mise en demeure de payer la somme de 309,50 € avec menace de procédure judiciaire. Donc, j'ai payé… mais je suis scandalisée par la manière d'opérer de cette société !* », s'indigne-t-elle.

Un label et une norme Afnor devraient bientôt aider à assainir le marché

Pour assainir le marché, les professionnels tentent de se mobiliser. L'Association française de téléassistance (Afrata), fondée en 2005, rassemble les principaux opérateurs (Filassistance, Europ Assistance, GTS, Présence Verte, Filien, Alerte…). Ses membres doivent, en principe, respecter une charte de la qualité et de l'éthique. Europ Assistance, qui a repris la société Homveil-Océalis, dont les contrats laissaient à désirer, serait en train de les toiletter. Mais, sur son site Web, les conditions générales de la gamme « Géoveil » font toujours état d'indemnités de résiliation élevées. Nous avons contacté Europ Assistance, on nous a expliqué que les responsables étaient en séminaire et ne pouvaient nous répondre. L'Afrata œuvre à la création d'un label, dont on espère qu'il se penchera également sur les contrats. Présence Verte, un autre membre de l'association, a pris l'initiative de participer aux travaux de normalisation de l'Afnor en vue d'élaborer une norme sur la qualité de service en téléassistance.

CONTRÔLES À INTENSIFIER

De leur côté, les services de la Répression des fraudes ont enquêté, en 2009, auprès de 151 structures de téléassistance et relevé quelques anomalies en matière de démarchage à domicile et de vente à distance. L'occasion de faire des rappels de réglementation (information sur les prix, conditions de vente) et de déposer trois plaintes pour abus de faiblesse. Ces affaires sont en cours d'instruction. Des clauses abusives relevées dans le contrat d'un prestataire font aussi l'objet d'un contentieux. L'UFC-Que Choisir de Thionville a, elle, obtenu la suppression de six clauses abusives dans les contrats de la SAS Parfip France et de la SAS Jeis (tribunal d'instance de Thionville, le 6/3/12). Une vingtaine des associations locales de l'UFC-Que Choisir ont maille à partir avec certains de ces professionnels (matériel défectueux, centrales aux abonnés absents, contrats léonins…) et doivent batailler ferme pour obtenir gain de cause. Au vu de ces litiges et des témoignages qui nous sont parvenus, l'UFC-Que Choisir en appelle aux pouvoirs publics, pour que de nouveaux contrôles et actions soient menés dans ce secteur (voir encadré, p. 29). ◆